

東北大学 外国人研究者等受入にかかる支援業務への サポートサービスをキューアンドエーグループ、JTB およ びサポート会社と連携し提供開始

2025 年 7 月 24 日

ランゲージワン株式会社

<https://www.languageone.qac.jp/>

多言語通訳ソリューションサービスを展開するランゲージワン株式会社（代表取締役社長：猪股武、本社：東京都渋谷区、以下、ランゲージワン）は、コンタクトセンター事業を展開するキューアンドエー株式会社（代表取締役社長：野村勇人、宮城本店：宮城県仙台市、以下、キューアンドエー）と株式会社 JTB（代表取締役社長執行役員：山北栄二郎、本社：東京都品川区、以下、JTB）との協業により提供された、大学や教育機関に従事する外国人研究者・留学生等の国内での受け入れをサポートする「外国人研究者等受入サポートセンター（以下、本センターサービス）」において、「QlickLinQ（クリックリンク）※1」を活用した多言語カスタマーサポートを担当事業者として担います。

初回導入先として国内最初の「国際卓越研究大学 ※2」認定校となった東北大学に採用されています。

■背景と目的

近年、国際化が進む日本において、大学・教育機関では外国人研究者や留学生の受け入れが積極的に行われています。特に 2024 年 11 月に「国際卓越研究大学」に認定された東北大学では、今後 25 年間で外国人比率 30%を目指しており、多様な国籍・文化背景を持つ人材への高度なサポート体制が喫緊の課題となっていました。

外国人材の増加に伴い、サポート内容の多様化・高度化、そして言語の壁によるコミュニケーションの困難さが顕在化しています。このような状況を受け、JTB およびキューアンドエー、ランゲージワン、東洋ワークの4社は、それぞれの強みを活かし、外国人研究者や留学生が安心して日本での生活を送り、研究・学習に専念できる環境を整備するため、本センターサービスの提供を開始しました。

■JTB の外国人受入支援ノウハウと多言語サポート DX で実現する効果

今回の新たなサポートサービス提供により、外国人研究者や留学生の言葉の壁や生活上の不安が大きく軽減され、研究や学習に集中できる環境が整備されます。また、問い合わせ対応や各種手続きを専門スタッフが担うことで、大学職員の業務負担も大幅に軽減が見込まれます。

加えて、多言語サポート DX の「Qlick LinQ」活用により、入国時などで通話 SIM がなくてもすぐに多言語の支援窓口への通話が可能となることで、迅速かつ外国人目線でのきめ細やかなサポートを実現します。



【サポート会社と業務概要】

1. 全体管理: JTB/キューアンドエー

- ① JTB: 来日が決まった外国人研究者の日本国内で必要とされるサポート内容を検討し、航空券の手配を含め一人ひとりに寄り添ったスケジューリングを行います。また大学などの関係者との相談窓口も担います。
- ② キューアンドエー: 日本での生活がスムーズに始められるよう、同行支援が必要な各施設へアポイントをとるとともに外国語での対応が可能かの事前確認をします。その後、同行支援するスタッフのスケジュール調整などを行います。

2. 入国/帰国時サポート | 担当事業者: JTB

- ① 航空券手配から空港出迎え、チケット類や大学寮のカギの受け渡しまでをワンストップで対応します。
- ② VIP 対応や急なスケジュール変更にも柔軟に対応します。

3. 多言語コールセンターによる支援窓口提供 | 担当事業者: ランゲージワン

- ① 研究者や留学生の「困った」に寄り添い、病院等の紹介や予約をはじめ、日本での生活に関するご相談に対して、直接、または通訳を通じて支援いたします。

②インターネット通信で通話を行う「Qlick LinQ」を活用することで、自宅や外出先でもスマホやPCから簡単に電話ができ、料金や通話SIMの有無を気にすることなく、すぐに支援窓口にアクセスできます。

4. 同行支援サービスの提供 | 担当事業者: 東洋ワーク

- ①専任スタッフが各手続きに同行し、緊急時にも即時対応します。
- ②医療機関の受診や行政手続きなど言語の壁が大きい場面での支援を行います。

【導入効果】・外国人研究者・留学生の不安軽減と学習環境の向上

- ・大学職員の業務効率化
- ・柔軟な対応が可能なサポートセンターの運用実現

【提供開始日】2025 年 7 月より

※1:「QlickLinQ(クリックリンク)」は、キューアンドエーグループのランゲージワン株式会社が提供するWEBブラウザ上からセンターへ接続する音声無料通話サービスです。

※2:「国際卓越研究大学」は、世界トップレベルの研究力を目指す大学を国が認定し、重点的に支援する制度です。10兆円規模の「大学ファンド」の運用益を活用し、研究体制の強化や若手研究者の育成などを支援します。

＜関連リンク＞JTB 法人サービスサイト 事例

[グローバル人材が集う大学へ ～外国人研究者・留学生等の受入サポート業務～ | 大学向け
学校運営支援 | 事例 | 学校・教育機関向け | JTB 法人サービス](#)

★本プレスリリースに掲載されている会社名および製品・サービス名は各社の登録商標または商標です。★掲載している情報は発表時点のもので、その後予告なしに変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

＜キューアンドエー株式会社＞ <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品(パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など)に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決するテクニカルサポートサービス事業を主たる業務とする。提供するサポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「DX 関連サービス」「フィールドサポートサービス」で構成し、近年では事業領域を拡げ ICT/DX に関するトータルサポートサービスを提供している。

＜ランゲージワン株式会社＞ <https://www.languageone.qac.jp/>

ランゲージワンは、リモート通訳サービスや各種翻訳を起点に、多言語対応の BPO や多言語ヘルプデスクの構築・運営など、多言語を活かしたサービスを幅広く展開しています。サービスの導入先は、一般企業に加えて、官公庁、自治体、教育機関など多岐にわたります。多言語対応が求められるさまざまな場面で、スムーズなコミュニケーションのサポートを実現しています。また、こ

れまでに培ってきた外国人財の育成や協働のノウハウをもとに、外国人財と受け入れ側の双方を支援する「外国人財支援の総合サービスカンパニー」としての成長を目指しています。言葉を通じて、人・組織・地域社会をつなぐ架け橋となることが、ランゲージワンの使命です。



【本リリースに関するお問い合わせ】

ランゲージワン株式会社 広報担当

〒151-0073 東京都渋谷区笹塚 2-1-6 JMF ビル笹塚 01 5F

TEL: 03-6301-1001 FAX: 03-3372-2757

Homepage: <https://www.languageone.qac.jp/>

お問い合わせフォーム: <https://www.languageone.qac.jp/contact/>

プレスリリースの詳細はこちら

<https://www.languageone.qac.jp/20250724news01/>